

Erfahrungen mit einer Technik zur Bewertung von Interviewerverhalten

Prüfer, Peter; Exroth, Margrit

Veröffentlichungsversion / Published Version
Forschungsbericht / research report

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:
GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Prüfer, P., & Exroth, M. (1984). *Erfahrungen mit einer Technik zur Bewertung von Interviewerverhalten*. (ZUMA-Arbeitsbericht, 1984/03). Mannheim: Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen -ZUMA-. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-66290>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Peter Prüfer, Margrit Rexroth

Erfahrungen mit einer Technik zur Bewertung
von Interviewerverhalten

ZUMA-Arbeitsbericht Nr. 84/03

Geschäftsführender
Direktor:
Manfred Kuchler

Vorsitzender:
Max Kaase,
Universität Mannheim

Mitglieder:
Hubert Feger,
Universität Hamburg

Franz Urban Pappi,
Universität Kiel

Erwin K. Scheuch,
Universität zu Köln

Wolfgang Zapf,
Universität Mannheim

Stellv. Vorsitzender:
Rudolf Wildenmann,
Universität Mannheim

Walter Jaike,
Forschungsstelle für
Jugendfragen, Hannover

Hansgert Peisert,
Universität Konstanz

Werner Tack,
Universität des Saarlandes

Rolf Ziegler,
Universität München

Ab Juli 1983 sind die bisherigen ZUMA-Arbeitsberichte in zwei Reihen aufgeteilt:

Die ZUMA-Arbeitsberichte (neue Folge) haben eine hausinterne Begutachtung durchlaufen und werden vom Geschäftsführenden Direktor zusammen mit den übrigen wissenschaftlichen Leitern herausgegeben. Die Berichte dieser Reihe sind zur allgemeinen Weitergabe nach außen bestimmt.

Die ZUMA-Technischen Berichte dienen dem Zweck der hausinternen Kommunikation bzw. der Unterrichtung externer Kooperationspartner. Sie sind nicht zur allgemeinen Weitergabe bestimmt.

I N H A L T

	<u>SEITE</u>
I. Einleitung	1
II. Beschreibung der Technik	2
1. Zur Technik allgemein	2
2. Aufbau der Technik - das Codesystem	3
3. Vergabe von Codeziffern	6
III. Eigenschaften der Technik	12
IV. Feld- und Schulungssituation	14
1. Technische Durchführung der Feldarbeit	14
2. Rückmeldung an die Interviewer / Schulungsphasen	14
V. Inter - Coder - Reliabilität	17
VI. Probleme im Umgang mit der Technik	19
VII. Ergebnisse zum Interviewerverhalten	20
VIII. Gesamtbeurteilung und Ausblick	28
Literaturverzeichnis	30
Anhang	31

Erfahrungen mit einer Technik zur Bewertung

von Interviewerverhalten

Der vorliegende Arbeitsbericht beschreibt die praktische Anwendung eines Verfahrens zur Bewertung von Interviewerverhalten, das in der ZUMA-Feldabteilung bisher an 2 Pilot-Studien erprobt wurde.

I. Einleitung

Der Interviewer nimmt im Forschungsprozeß der empirischen Sozialforschung eine überaus wichtige Position ein. Soll er doch als sog. Agent des Forschers mit Hilfe des Instruments Fragebogen Daten sammeln in Form valider und reliabler Antworten der Befragten. Von CANNELL wird der sog. 'survey interviewer' sogar als 'gatekeeper' zu den Einstellungen, Erfahrungen und Wahrnehmungen der Befragten bezeichnet.

Mit der Position des Interviewers ist auch die Möglichkeit eng verbunden, Daten, d.h. Antworten der Befragten zu beeinflussen, zu verändern oder zu manipulieren. Forschungsarbeiten über diese sog. 'Interviewereffekte' lassen sich bis hin zu RICE aus dem Jahre 1929 zurückverfolgen und sind bis heute in ihrer Vielzahl kaum noch zu überblicken. Die Ergebnisse dieser Forschungen zeigen, daß diese Effekte, d.h. die unerwünschte Veränderung von Daten, hervorgerufen werden können sowohl durch Merkmale des Interviewers, wie z.B. Geschlecht, Alter, Hautfarbe oder Bildungsniveau als auch durch die Interaktion zwischen Interviewer und Befragten. So nimmt man z.B. an, daß die Erwartungen des Interviewers in bezug auf die Ergebnisse seiner Befragungen sich während des Interviews - überwiegend unbeabsichtigt - äußern können in Form von sog. 'leading probes', die in eine ganz bestimmte Richtung lenken, durch Unterlassen von Nachfragen sowie fehlerhaftem Notieren von Antworten oder anderer subtiler nonverbaler Verhaltensweisen.

In der Vergangenheit stand bei der Erforschung dieser Effekte primär das Untersuchungsziel im Vordergrund, welche Wirkungen bestimmte Stimuli bzw. Stimulusvariationen auf die Antworten der Befragten haben. Relativ wenig Beachtung wurde hingegen der systematischen Untersuchung des Interaktionsprozesses zwischen Interviewer und Befragtem entgegengebracht, in dem diese Effekte auftreten.

Auf diesen Bereich konzentriert sich unser Interesse. Ein wesentliches Aufgabengebiet der Feldabteilung ist es, Interviewer zu schulen und in Pretestfeldern einzusetzen. Von daher steht für uns die Frage im Vordergrund, in welchem Ausmaß das tatsächliche Interviewerverhalten von den vorgeschriebenen Verhaltensregeln abweicht und wie Schulungsmaßnahmen beschaffen sein müssen, um die durch 'falsches' Interviewerverhalten hervorgerufenen Effekte zu minimieren und damit auch das Leistungsniveau jedes Interviewers zu verbessern. In diesem Zusammenhang schien uns eine von CANNELL, LAWSON und HAUSSER publizierte Technik interessant, mit der es möglich sein sollte, Interviewerverhalten systematisch in differenzierter Form zu registrieren, analysieren und zu bewerten. Eine Erprobung dieses Verfahrens schien uns vor allem deshalb sinnvoll, da die von uns in der Vergangenheit temporär durchgeführten Bewertungsmaßnahmen bezüglich Interviewerverhalten einen mehr generellen Charakter trugen und auf verbalen, eher subjektiv geprägten Pauschalbeurteilungen und Abhören von Tonbändern beruhten. Im folgenden Bericht wird das von CANNELL, LAWSON und HAUSSER (1975) vorgestellte Verfahren zuerst in seinem Aufbau beschrieben und dann über seine Anwendung berichtet.

II. Beschreibung der Technik

1. Zur Technik allgemein

Die Technik, wie sie CANNELL et al. 1975 in Ihrem Buch 'A Technique For Evaluating Interviewer Performance' vorstellen, ist für das standardisierte face-to-face-Interview konzipiert. Dabei wird nicht der gesamte soziale Interaktionsprozeß zwischen Befragtem und Interviewer analysiert, sondern lediglich der Verhaltensbereich des Interviewers während der Erhebung. Die Technik konzentriert sich also nur auf einen der beiden Akteure, den Interviewer, und dies nur in der Phase, in der der Interviewer dem Befragten die Fragen vermittelt, Antworten erhält und diese registriert. Faktoren, wie z.B. Kontaktaufnahme, warming-up-Phasen, Befragtenreaktionen, äußere Einflüsse (z.B. durch Dritte), die die atmosphärische Situation eines Interviews bzw. dessen Zustandekommen wesentlich mitbestimmen können, gehen in die Bewertung nicht mit ein.

In den letzten Jahren gab es weiterführende Arbeiten auf diesem Gebiet, bei denen die Technik modifiziert bzw. erweitert wurde und Möglichkeiten aufgezeigt wurden, das Befragtenverhalten separat zu klassifizieren. Hier sei auf die Beiträge von Michael BRENNER (1981, 1982) und des SCPR in London (J. MORTON-WILLIAMS, 1983) hingewiesen.

Der Entschluß, uns auf die bereits 1975 veröffentlichte Arbeit von CANNELL zu stützen, liegt in ihrer detaillierten Beschreibung begründet. CANNELL erklärt die Methode und den Aufbau der Technik in allen Einzelheiten und demonstriert anhand von Beispielen aus Survey-Umfragen ihre Anwendung. Für eine erste Auseinandersetzung mit diesem Verfahren schien uns hier die beste Form der Anleitung gegeben. Wir haben - abgesehen von einzelnen eher geringfügigen Modifikationen - die Grundstruktur der Technik übernommen und sie bisher an 2 Preteststudien angewendet.

2. Aufbau der Technik - das Codesystem

Die Voraussetzung zur Anwendung der Technik ist die Aufzeichnung der Interviews auf Tonträger. Zusätzlich werden vom Interviewer die Antworten des Befragten im Fragebogen registriert, so daß durch die Tonbandaufzeichnungen eine Kontrolle der Mitschriften möglich ist. Beim Abhören der Aufzeichnungen werden alle verbalen Aktivitäten des Interviewers während der Erhebung nach einem detaillierten Codesystem bewertet.

Das Codesystem besteht aus einer Aufzählung aller Verhaltensweisen, die ein Interviewer während des Interviews zeigen kann. Diese Verhaltensweisen sind in vier Bereiche gruppiert:

- | | |
|------------------------|--|
| I. Verhaltensbereich | beinhaltet alle Verhaltensweisen, die sich mit der <u>Fragestellung</u> beschäftigen |
| II. Verhaltensbereich | diejenigen, die sich mit <u>Klärung</u> und <u>Nachfrage</u> befassen |
| III. Verhaltensbereich | umfaßt alle Verhaltensweisen, die unter der Kategorie ' <u>sonstige Verhaltensweisen</u> ' zusammengefaßt werden |
| IV. Verhaltensbereich | beschäftigt sich mit der Einhaltung der vorgeschriebenen Fragenreihenfolge |

CANNELL differenziert in seinem Codesystem nicht zwischen den Bereichen III und IV; er arbeitet nur mit 3 Bereichen. Unserer Meinung nach ist die Beachtung der Fragenabfolge für den Ablauf eines Interviews elementar wichtig und aus diesem Grund nicht in Bereich III zu integrieren.

Innerhalb jedes dieser 4 Verhaltensbereiche wird zwischen angemessenen und unangemessenen Verhaltensweisen unterschieden. Dieser Einteilung liegen bestimmte Interviewerverhaltensregeln zugrunde, die von der grundsätzlichen Konzeption des jeweiligen Fragebogentyps abgeleitet sind. Dabei ist zu beachten, daß auch beim standardisierten Interview nicht für alle möglichen

Verhaltensweisen ein absolut gültiges Regelwerk festgeschrieben ist. Es gibt z.B. Verhaltensregeln zum Einstieg in ein Interview, zur Schaffung von Interviewatmosphäre, zum Bestätigungsverhalten dem Befragten gegenüber, die nach Auffassung des jeweiligen Forschers gehandhabt werden sollen. Demgegenüber stehen grundsätzlich festgeschriebene Verhaltensregeln, die als allgemein gültig angesehen werden können und dem Interviewer die Orientierung für seine Verhaltensweisen beim standardisierten Interview geben. diese sind z.B.:

- Fragetext wörtlich vorlesen
- Fragensukzession einhalten
- Interviewer-Anweisungen strikt befolgen
- absolute Neutralität usw.

Für einen Fragebogentyp mit weniger standardisiertem Charakter müßten dem Codesystem entsprechend variierte Verhaltensregeln zugrundegelegt werden. Die hier vorgestellte Technik ist ausschließlich für das standardisierte Interview konzipiert.

Aus pragmatischen Gründen ist jeder Verhaltensweise eine Codeziffer zugeordnet. Wie die folgende Übersicht zeigt (siehe Seite 5), unterliegt diese Zuordnung einer bestimmten Systematik.

So werden z.B. für den I. Bereich 'Fragestellung' alle angemessenen Verhaltensweisen in einer Gruppe zusammengefaßt, in der Codegruppe 10. Innerhalb dieser 10er Gruppe symbolisieren die Codes, 11, 12 und 13 angemessene korrekte Verhaltensweisen beim Vorlesen des Fragetextes.

Alle unangemessenen Verhaltensweisen dieses Verhaltensbereichs werden innerhalb der 20er Gruppe zusammengefaßt, der Codegruppe 20. Hier symbolisieren die Codes 21, 22, 23 unangemessene Verhaltensweisen beim Vorlesen des Fragetextes.

Im folgenden eine Übersicht über alle im Codesystem existierenden Codegruppen:

Verhaltensbereiche	Verhaltensweisen	Obergruppe = Codegruppe	Untergruppe = Codeziffern
I. Fragestellung	angemessene Verhaltensweisen (korrekte Fragestellung)	10	11-13
	unangemessene Verhaltensweisen (nicht korrekte Fragestellung)	20	21-23
II. Klärung/ Nachfrage	angemessene Verhaltensweisen (Klärung oder Nachfrage auf nicht direkte Weise)	30	31-36
	unangemessene Verhaltensweisen (Klärung oder Nachfrage auf direktive Weise)	40	41-47
III. Sonstiges Verhalten	sonstiges angemessenes Verhalten	50	51,58
	sonstiges unangemessenes Verhalten (verbal)	60	62-68
	sonstiges unangemessenes Verhalten (nicht verbal)	70	71-75
IV. Filter	korrekter Filtersprung	80	81
	Filterfehler	90	91,92

3. Vergabe von Codeziffern

Jeder der auf der Bandaufzeichnung registrierten Aktivität des Interviewers, unabhängig davon ob angemessen oder unangemessen, wird eine entsprechende Codeziffer zugeordnet. Dabei werden die Codeziffern fragenspezifisch notiert, wobei die Anzahl der pro Frage vergebenen Codes vom Interaktionsprozeß zwischen Interviewer und Befragtem abhängt. Bei der Durchführung des standardisierten Interviews konzentriert sich die Hauptaufgabe des Interviewers auf das wörtliche Vorlesen des Fragetextes und das korrekte Registrieren der Antwort. Im Idealfall wird also pro Frage nur eine Codeziffer vergeben, die das korrekte wörtliche Vorgeben des Fragetextes bewertet (Code 11); eine Ausnahme bildet der Filterhinweis, der durch einen weiteren Code aus der 80er oder 90er Gruppe belegt ist. Treten jedoch bei Fragenunverständnis Rückfragen durch den Befragten auf, oder ordnet sich dieser nicht eindeutig den Antwortvorgaben zu, so sind Zusatzerklärungen durch den Interviewer nötig, die jeweils durch entsprechende Codes bewertet werden. Je ausführlicher die Kommunikation zwischen Interviewer und Befragtem, desto mehr Codes kommen zur Auswertung. Die im Codesystem definierten Verhaltensregeln beziehen sich primär auf akustisch registrierte Aktivitäten. Eine Ausnahme bildet die Codegruppe 70, die unangemessenes nicht verbales Verhalten erfaßt. Konkret handelt es sich dabei um Verhaltensweisen, wie z.B.:

- der Interviewer notiert die bereits während des Interviewverlaufs erhaltene Antwort, ohne die Frage noch einmal zu stellen
- der Interviewer unterläßt bei unzulänglicher Antwort eine klärende Nachfrage
- der Interviewer versäumt, bei falschem Verständnis den Sinn der Frage richtigzustellen

Im folgenden soll die Anwendung und inhaltliche Bedeutung einzelner Codes an Beispielen verdeutlicht werden; im Anschluß daran soll die Darstellung einer 'Live'-Erhebungssituation (Pretestinterview: Wohlfahrtssurvey 84, Frage 33) demonstrieren, wie sich zwischen Interviewer und Befragtem ein Dialog entwickeln kann, der die Vergabe einer Vielzahl von Codes notwendig macht.

Code 12 (angemessenes Verhalten im Bereich Fragestellung, Codegruppe 10)

Bedeutung: Interviewer liest Fragetext geringfügig verändert vor, ohne Bezugsrahmen zu verändern; es werden keine Schlüsselworte hinzugefügt, weggelassen oder verändert.

Fragetext:

1. Sagen Sie mir bitte anhand dieser Liste, von wem dieser Kurs veranstaltet wurde.
2. Welchem der folgenden Bereiche auf dieser Liste würden Sie diesen Lehrgang oder Kurs zuordnen?

Interviewer:

Sagen Sie mir bitte anhand dieser Liste hier, von wem dieser Kurs veranstaltet wurde.

Die nächste Frage lautet:
Welchem der folgenden Bereiche auf dieser Liste würden Sie diesen Lehrgang oder Kurs zuordnen?

Erläuterung: Der Interviewer nimmt geringfügige Textveränderungen vor, die keine inhaltlichen Konsequenzen haben und somit zulässig sind. Bei beiden Fragen wird jeweils Code 12 vergeben.

Code 22 (unangemessenes Verhalten im Bereich Fragestellung, Codegruppe 20)

Bedeutung: Interviewer verändert den Fragetext erheblich; es werden Schlüsselworte hinzugefügt, weggelassen oder verändert.

Fragetext:

1. Wie hoch ist das Netto-Einkommen, das Sie in diesem Haushalt hier alle zusammen haben?

Interviewer:

Wie hoch ist ungefähr das Netto-Einkommen, das Sie in diesem Haushalt hier alle zusammen haben?

Erläuterung: Durch die Hinzufügung des Wortes 'ungefähr' wird die eigentliche Zielrichtung der Frage verändert. Der Interviewer versucht hier, die Peinlichkeit der Situation zu mildern, indem er dem Befragten einen gewissen Beantwortungsspielraum zugesteht. Diese Beobachtung ist häufig bei den als 'heikel' geltenden Fragen zu machen.

Code 34 (angemessenes Verhalten im Bereich Klärung/Nachfrage, Codegruppe 30)

Bedeutung: Interviewer wiederholt oder klärt Antwort des Befragten korrekt, auf nicht direkte Weise.

Fragetext:

... Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Interviewer:

... Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Befragter:

Oh, finde ich ganz gut.

Interviewer:

Finden Sie das sehr gut oder gut?

Erläuterung: der Interviewer zeigt hier insofern ein korrektes Verhalten, als er zur Präzisierung der Antwort des Befragten, die im Fragetext vorgegebenen Antwortkategorien noch einmal vorgibt und somit den Befragten auffordert, sich für eine Vorgabe präzise zu entscheiden. Es werden Cod 11 für das korrekte Vorlesen des Fragetextes (= 1. Aktivität des Interviewers) und Code 34 für Klärung der Antwort (= 2. Aktivität des Interviewers) vergeben.

Code 44 (unangemessenes Verhalten im Bereich Klärung/Nachfrage, Codegruppe 40)

Bedeutung: Interviewer gibt eine von der tatsächlichen Antwort des Befragten abweichende Zusammenfassung oder ordnet Antwort eigenmächtig den vorgegebenen Antwortkategorien zu

Fragetext:

Wenn Sie nun an Ihre eigene Situation denken, was halten Sie dann von der Möglichkeit, ein Studium neben dem Beruf wahrzunehmen? Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Interviewer:

Wenn Sie nun an Ihre eigene Situation denken, was halten Sie dann von der Möglichkeit, ein Studium neben dem Beruf wahrzunehmen? Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Befragter:

Das ist etwas für junge Leute, ich glaube, ich bin dazu schon zu alt.

Interviewer:

Also, Sie finden das weniger gut.

Erläuterung: Der Interviewer interpretiert die in eigenen Worten gegebene Antwort des Befragten und ordnet diese eigenmächtig den Antwortkategorien zu, ein directives Interviewerverhalten, das manipulierte Daten produziert. Es werden Code 11 (1. Aktivität = korrektes Vorlesen des Fragetextes) und Code 44 (2. Aktivität = eigenmächtige Zuordnung zu Antwortkategorien) vergeben.

Eine ausführliche Beschreibung aller Codegruppen mit den jeweils untergeordneten Codeziffern findet sich im Anhang Seite 32.

Fragetext: INT.: LISTE P vorlegen.

im Fragebogen

Wie hoch sind Sie zur Zeit durch Berufs- und Hausarbeit alles in allem belastet? Bitte geben Sie Ihre Belastung auf einer Skala zwischen '0' und '10' an. '0' bedeutet, daß Sie 'keine Belastung fühlen', '10' bedeutet Ihre 'oberste Belastungsgrenze'. Die Werte dazwischen dienen der Abstufung.

Interviewer: (1. Aktivität)

Wie hoch sind Sie zur Zeit durch Berufs- und Hausarbeit alles in allem belastet? Bitte geben Sie Ihre Belastung auf einer Skala zwischen '0' und '10' an.

Code 22 : Interviewer verändert Fragetext erheblich, läßt Schlüsselwerte weg, d.h. im vorliegenden Fall Erklärung der Skala.

Code 64: Falsche technische Vorgehensweise (Listenvorgabe nicht beachtet).

Befragter: -----(sagt nichts, Interviewer gibt zu wenig Zeit zum Nachdenken und fährt gleich fort)

Interviewer: (2. Aktivität)

Wie hoch sind Sie zur Zeit durch Berufs- und Hausarbeit alles in allem belastet?

Code 47: Interviewer läßt Befragten zu wenig Zeit zum Nachdenken

Code 42: Interviewer wiederholt Frage nicht korrekt, d.h. er liest Frage bei nochmaligem Vorgeben nicht so vor, wie sie im Fragebogen steht.

Befragter: Ach Gott, das ist aber sehr schwer. Ich meine, es gibt bestimmt viele, die das total.....

----- (Interviewer fällt ihm ins Wort, beide sprechen; Befragter ist nicht mehr zu verstehen)

Interviewer: (3. Aktivität)

Liste P, gucken Sie mal die Liste P, 0, P, - wo haben wir denn P?

Code 35: Interviewer klärt technische Vorgehensweise korrekt

Code 62: Interviewer hat Befragten unterbrochen

Befragter: Ja, aber auf der anderen Seite soll es ja meinem subjektiven Empfinden entsprechen.....

(Interviewer unterbricht)

Interviewer: (4. Aktivität)

ja, richtig

Code 62: (Interviewer unterbricht)

Befragter: ...und nicht im Vergleich mit anderen Personen

Interviewer: (5. Aktivität)

Ja, genau, ganz Ihr subjektives Empfinden

Code 58: Interviewer macht zulässige Bemerkung

Befragter: Sieben (Punkt 7 auf der Liste ist gemeint)

Die bei dieser Frage vergebenen Codes sind demnach:

22, 64, 47, 42, 35, 62, 62, 58.

III. Eigenschaften der Technik

Dem Codesystem liegt ein Katalog von allgemein gültigen Verhaltensregeln zugrunde. Dadurch wird eine Bewertung von Interviewerverhalten nach weitgehend objektiven Kriterien möglich. Somit ist eine wichtige Voraussetzung für die Vergleichbarkeit der Daten geschaffen, d.h. es kann Interviewerleistung innerhalb einer Studie verglichen werden, und zwar:

- die Leistung pro Interviewer in einzelnen Verhaltensbereichen
- die Gesamtleistung pro Interviewer über alle Verhaltensbereich
- die Gesamtleistung über alle Interviewer pro Bereich sowie über alle Bereiche hinweg.

Durch diesen Einblick in Einzel- und Gesamtleistung ergeben sich folgende Möglichkeiten:

- Feststellen des Leistungsstandes des Gesamtstabes bei einer Studie
- Eine in systematischer Form gegebene Rückmeldung an den Interviewer über sein Verhalten
 - pro Interview
 - für alle von ihm realisierten Interviews
 - über das Gesamtverhalten aller Interviewer in einer Studie, was dem einzelnen die Möglichkeit bietet, den Stellenwert seiner eigenen Leistung im Vergleich zu der anderer zu sehen (Leistungsmotivation).
- Gezieltes Einsetzen von Schulungsmaßnahmen in den 4 im Codesystem charakterisierten Verhaltensbereichen.

Neben dem Hauptziel, Interviewerverhalten zu bewerten und gezielte Schulungsmaßnahmen zu entwickeln, kann die Anwendung des 'Interaction-Coding-System' unter 2 weiteren Aspekten hilfreich sein:

1. Durch die Abhörprozeduren der auf Band aufgezeichneten Interviews ermöglicht das System eine intensivere Beobachtung des Interaktionsprozesses zwischen Interviewer und Befragtem. Alle Interviews werden Frage für Frage abgehört. Die Prozeduren sind einerseits sehr zeitintensiv - und bei größeren Fallzahlen nur von einem Codiererstab zu bewältigen - andererseits bieten sie einen detaillierten Einblick in den eigentlichen Datenerhebungs-

prozeß, dem aus zeitlichen und ökonomischen Gründen oft wenig Beachtung geschenkt wird. Dabei können Erkenntnisse methodischer und technischer Mängel zu neuen Ideen bei der Fragebogenentwicklung führen.

2. Der zweite Aspekt liegt in der Verfahrensweise mit dem Codiersystem selbst begründet. Wie bereits erwähnt, wird jede verbale Aktivität des Interviewers durch eine Codeziffer bewertet. Je mehr Aktivitäten also bei einer Frage stattfinden, desto mehr Codes werden vergeben. Man kann davon ausgehen, daß dies eher bei unklar operationalisierten Fragetexten, die Rückfragen und somit Zusatzklärungen durch den Interviewer provozieren, der Fall ist, als bei Fragen mit eindeutig gesetztem Stimulus. So kann die Häufigkeit der Vergabe von Codes ein Indiz für die Funktionsfähigkeit der Frage sein, eine unter Pretestgesichtspunkten zweckdienliche Erkenntnis.

Die beiden Zusatzaspekte, die sich auf eine Optimierung der Fragebogenkonstruktion beziehen, gewannen erst im Laufe unserer Auseinandersetzung mit dem System stärker an Gewicht. Ausgangspunkt für unseren Entschluß zur Erprobung war die Möglichkeit der Verhaltensbewertung bei der Interviewertätigkeit. Alle Mitarbeiter unseres Stabes sind geschulte Interviewer und haben ein mehrstufiges Grundschulungsprogramm durchlaufen. Für die erforderlichen Qualitätskontrollen und die weiteren Schulungsprozeduren der Interviewer schien uns die Anwendung des Systems aufgrund seiner Eigenschaften und der sich daraus ergebenden Möglichkeiten eine geeignete Vorgehensweise. Es galt für uns primär, folgende Fragen zu beantworten:

1. Ist die Technik für uns implementierbar und wenn ja, ist sie ökonomisch vertretbar, was
 - Arbeitsaufwand und
 - Kosten anbelangt?
2. Vermittelt sie tatsächlich einen realistischen Eindruck vom Leistungsstand unseres Interviewerstabes und von dem des einzelnen Interviewers?
3. Ermöglicht sie eine Diagnose in einzelnen Verhaltensbereichen und damit potentielle Intervention an bestimmten Schwachstellen?

Zusätzlich bestand von unserer Seite eine gewisse Neugierde, systematisch zu beobachten, in welchem Ausmaß unsere Interviewer das ihnen im Grundschulungsprogramm vermittelte Regelwerk in der Praxis anwenden.

IV. Feld- und Schulungssituation

1. Technische Durchführung der Feldarbeit

Die Technik wurde von uns bis jetzt an 2 Pretestfeldern erprobt. Beteiligt waren pro Studie jeweils 12 Interviewer, von denen jeder 3 Interviews nach Quoten realisierte und auf Band aufzeichnete. Unsere Erfahrungswerte beziehen sich also insgesamt auf $2 \times 36 = 72$ Interviews. Die Interviewer arbeiteten unter üblichen Bedingungen und erhielten die bei Pretests übliche mündliche Fragebogeneinweisung.

In beiden Studien kamen in Angleichung an CANNELL standardisierte Fragebogen zum Einsatz, die sich in ihren Strukturmerkmalen glichen, d.h. überwiegend aus geschlossenen Fragen bestanden mit zum Teil offenen Nachfaßfragen. Durchschnittliche Erhebungszeiten betrugen in beiden Feldern ca. 35-40 Minuten.

2. Rückmeldung an die Interviewer / Schulungsphasen

Nach Abschluß der 1. Studie wurden die 36 Bänder auf die bereits demonstrierte Weise abgehört. Für jeden Interviewer wurden pro Interview und pro Frage die Codes in einem Schema notiert und auf einem Ergebnisblatt zusammengefaßt. (Ergebnisblatt s. Anhang Seite 43 .) Dieses Ergebnisblatt hat zum Ziel, dem Interviewer für die von ihm realisierten Fälle Informationen über seine Verhaltensweisen in standardisierter schriftlicher Form zu vermitteln. Es beinhaltet den gesamten Interviewverlauf und weist im wesentlichen folgende Punkte aus:

1. Anteile des positiven und negativen Verhaltens des Interviewers für jeden Bereich
2. Anteile des positiven und negativen Verhaltens für jeden Bereich über alle Interviewer
3. Gesamtcore für jeden Interviewer, der den Anteil seines gesamten positiven Verhaltens zum negativen ausdrückt. Dieser Gesamtwert teilt dem einzelnen Interviewer prägnant seine Gesamtleistung mit.
4. Gesamtcore des bisherigen eigenen Verhaltens, d.h. Gesamtcore der Leistung aus der vorangegangenen Studie, was bei der erstmaligen Ergebnisblatt-erstellung zwangsläufig entfiel.

Nach Fertigstellung der Interviewerdaten zur ersten Studie wurde mit allen beteiligten Interviewern eine Sitzung durchgeführt (in 2 Gruppen), in der sie zum einen über die Anwendung des Systems in Kenntnis gesetzt wurden, zum anderen mit dessen Gliederung und Aufbau vertraut gemacht wurden. Da sich die Struktur des Ergebnisblatts an dem Bewertungssystem orientiert, muß der Interviewer zwecks Verständnis der Rückmeldung die Anordnung des Regelprogramms im Bewertungssystem kennen. Das Regelprogramm selbst war den Interviewern nicht neu, da es die grundlegenden Interviewerverhaltensregeln beschreibt, die ohnehin die Basis unseres Grundschulungsprogramms bilden. Trotzdem hatte diese Informationsvermittlung den Charakter einer Schulungssitzung, bei der die Interviewer ihre mehr oder weniger weit zurückliegenden Grundschulungskenntnisse noch einmal aufgefrischt bekamen.

Zur Gedankenstütze bekam jeder Interviewer neben seinem Ergebnisblatt ein Manual, in dem das Codesystem mit Beispielen noch einmal beschrieben war.

Die Reaktion der Interviewer auf die Anwendung einer solchen Technik an sich, war durchweg positiv. Sie fühlten sich durch die Bewertungsmaßnahmen nicht kontrolliert, sondern begrüßten die Möglichkeit, ein Feedback über ihren eigenen Leistungsstand zu erhalten und mit dem des Gesamtstabes vergleichen zu können.

Diese positive Einstellung zeigte sich auch in den anschließenden Einzelsitzungen. Da sich beim Abhören der Bänder in einigen Verhaltensbereichen (siehe Ergebnisdarstellung) Schwachstellen zeigten, entschlossen wir uns für gezielte Einzelschulungen, um die aufgetretenen Mängel mit dem jeweiligen Interviewer zu besprechen. Mit jedem Interviewer, unabhängig von seiner Leistung, wurde eines seiner Bänder, in der Regel das fehlerhafteste abgehört und die aufgetretenen falschen und richtigen Verhaltensweisen im einzelnen besprochen. Die Analyse der selbst erlebten Interviewsituation in bezug auf richtiges bzw. falsches Verhalten erzielte beim einzelnen - nach eigener Aussage - einen stärkeren Lerneffekt und weckte mehr Interesse als dies bei eher theoretisch gehaltenen Schulungsprozeduren bisher der Fall war.

Wie in den Ergebnissen noch zu zeigen sein wird, wirkten sich die gezielten Schulungsmaßnahmen in der nachfolgenden Studie durchaus positiv aus. Diese Folgerung darf jedoch nur für bestimmte Verhaltensbereiche gelten, da der unmittelbare Zusammenhang zwischen Schulungsmaßnahmen und Leistungsverbesserung durch Störfaktoren beeinflusst sein kann.

Zur Feedback-Phase der 2. Studie sei lediglich erwähnt, daß hier Gesamt- und Einzelsitzungen entfielen, und der Interviewer in Form des Ergebnisblattes eine Rückmeldung über sein Verhalten bekam.

Im Frühjahr 1984 wurden bei den Pretests zu den Studien 'Wohlfahrtssurvey 84', 'ZUMABUS VII', weitere 44 Interviews auf Band aufgezeichnet. Die Interviews wurden nach vorgegebenen Adressen durchgeführt. Dieses Material ist noch nicht ausgewertet; mit der Bearbeitung soll im Mai/Juni 84 begonnen werden.

V. Inter - Coder - Reliabilität

Da das System den Anspruch nach Vergleichbarkeit der Daten erhebt, nimmt die Reliabilität bei der Vergabe von Codes einen zentralen Stellenwert ein.

Im folgenden soll die Arbeitsphase zur Reliabilitätsprüfung beschrieben werden. Auf die methodischen Probleme, die im Zusammenhang mit der Vergabe von Codes auftraten, soll im anschließenden Kapitel zu den Problemen im Umgang mit der Technik näher eingegangen werden.

Die Auseinandersetzung mit dem Reliabilitätsproblem gliedert sich in 3 wesentliche Arbeits- bzw. Diskussionsphasen, in denen wir jeweils eine Angleichung unserer Bewertungsmaßstäbe zur Beurteilung von Interviewerverhalten erarbeiteten.

Erste Phase:

Insgesamt waren in der Studie 36 Interviews zu vercoden. Zu Beginn unserer Arbeit nahmen wir an 10 Fällen gemeinsam Probevercodungen vor und versuchten, das von uns übersetzte Codesystem erstmals anzuwenden. Dabei zeigte sich, daß wir keinen grundsätzlichen Konsens über die Beurteilung von Interviewerverhalten beim standardisierten Interview hatten. Somit fehlte die wesentliche Voraussetzung zur Anwendung des Codesystems.

Wir versuchten, in einer ersten intensiven Diskussionsphase über grundsätzliche Verfahrensweisen beim standardisierten Interview eine Angleichung unserer unterschiedlichen Sichtweisen herbeizuführen.

Zweiter Arbeitsschritt:

Im Anschluß daran bearbeiteten wir weitere 10 Fälle, die von jedem einzelnen vercodet wurden. Dabei erzielten wir 50% Übereinstimmung, ein mangelhaftes Ergebnis, wenn man an die von CANNELL geforderten 80% denkt, die von einem Vercoderstab erzielt wurden. Alle 10 Fälle vercodeten wir anschließend noch einmal gemeinsam, um die jeweils aufgetretenen Diskrepanzen in einem diskursiven Verfahren zu klären.

Gleichzeitig versuchten wir, die dem Codesystem zugrundeliegenden Verhaltensregeln zu präzisieren. Im großen und ganzen wurde das Codesystem in seiner Struktur von uns übernommen, jedoch innerhalb der Codegruppen Differenzierungen von Verhaltensregeln vorgenommen bzw. andere neu formuliert, um durch diese Maßnahme die Bedeutung einzelner Codes besser abzugrenzen und somit eine günstigere Voraussetzung für eine Übereinstimmung zu erzielen.

Diese beiden Diskussionsphasen für die Instrumenten- und Regelerstellung erforderte einen wesentlichen Arbeits- und Zeiteinput.

Dritter Arbeitsschritt:

Bei den getrennt bearbeiteten restlichen 16 Fällen wurden 12 einer Prüfung unterzogen. Das Ergebnis lag bei 78%. Auch hier wurden die Abweichungen diskutiert und korrigiert.

Die 2. Studie, bei der jeder 18 Fälle bearbeitete, erbrachte eine Reliabilität von knapp 80%. Bei den Vercodungsarbeiten traten immer noch Erhebungssituationen auf, deren Bewertung mit den im Codesystem formulierten Verhaltensregeln nicht präzise erfaßt werden konnte. Unsere Schwierigkeiten, eine Reliabilität von 78% bzw. 80% zu erreichen, ist ein Indiz dafür, daß das Codesystem in der jetzigen Form verbesserungswürdig ist.

VI. Probleme im Umgang mit der Technik

Zu Beginn unserer Vercodungsarbeiten stellte sich heraus, daß die Klassifizierung von Interviewerverhaltensweisen unter Anwendung des beschriebenen Codesystems sich schwieriger gestaltete als vorher angenommen. Dies hatte mehrere Ursachen:

- Es zeigte sich, daß bei den Vercodungsarbeiten häufig keine Übereinstimmung bei der Beurteilung bestand, ob eine Verhaltensweise des Interviewers richtig bzw. angemessen oder falsch bzw. unangemessen sei. In den darauf folgenden Diskussionen mit dem Ziel, Konsens herzustellen, wurde offenkundig, daß wir verschiedene Auffassungen darüber hatten, wie genau die dem standardisierten Interview zugrundeliegenden Interviewerverhaltensregeln einzuhalten sind. Wir waren bei unseren Beurteilungen von unterschiedlichen Vorstellungen ausgegangen. Diese unterschieden sich vor allem im Ausmaß der Freiheiten, die dem Interviewer zugestanden werden; hier striktes, rigides Einhalten der Regeln, dort Zugeständnisse, um die Interviewsituation natürlich und ungekünstelt zu gestalten. Beispielsweise kann Interviewerverhalten im Hinblick auf den gesamten Interaktionsprozeß positiv wirken, d.h. es kann zur Entspannung der Interviewsituation und zur guten Atmosphäre beitragen, mißt man es jedoch an den formalen, eher rigiden Regeln des Codesystems, so ist es negativ zu bewerten. Es bedurfte intensiver Diskussionen, um uns auf einheitliche Bewertungskriterien zu einigen. Daß dies nicht vollständig gelang, zeigt die erzielte Inter-Coder-Reliabilität von maximal 80% (siehe Kapitel zur Inter-Coder-Reliabilität).
- Es waren jedoch nicht nur die unterschiedlichen Bewertungskriterien, die uns bei der Entscheidung 'richtig oder falsch' vor Probleme stellten, sondern auch die Tatsache, daß ein und dieselbe Verhaltensweise sowohl richtig als auch falsch sein kann, je nachdem, in welchem Kontext sie gestellt wird.

Ein Beispiel:

Der Interviewer unterbricht den Befragten (was als 'falsch' bewertet wird), indem er ihm ein korrektes Feedback gibt (was als 'richtig' zu bewerten ist).

In diesen Fällen müßten sinnvollerweise für eine einzige Verhaltensweise zwei Codes vergeben werden, was der formalen Vercodungsregel, für jede Aktivität einen Code zu vergeben, widerspricht. Wir haben uns bei diesem Problem für die Vergabe von beiden Codes entschieden, um beide Verhaltensaspekte adäquat zu berücksichtigen.

- Eine weitere Schwierigkeit lag beim Vercodungsprozeß darin, Verhaltens-einheiten im Sinne des Kategorienschemas zu identifizieren bzw. ein-zugrenzen. Oft stand zur Entscheidung, eine etwas umfangreichere, komplexere Verhaltensweise als Einheit zu belassen oder in mehrere Teile zu 'zerlegen'. Inhaltlich voneinander abhängige Verhaltens-schritte sind leichter als Einheit zu bewerten als sie in Einzel-schritte zu zerlegen.
- Schon bald nach Beginn unserer Vercodungsarbeiten stellten wir fest, daß es außerordentlich vorteilhaft wäre, sich nicht nur auf das Inter-viewerverhalten zu konzentrieren, wie es im vorliegenden Schema vor-gesehen war, sondern auch das Befragtenverhalten in die Interaktions-analysen einzubeziehen. Dadurch wäre die Möglichkeit gegeben, den gesamten Interaktionsverlauf rekonstruierbarer und durchsichtiger zu machen.
- Als Nachteil erwies sich erfahrungsgemäß die Benutzung der Cassetten-recorder zur Aufzeichnung der Interviews. Manche Interviewer und auch Befragte verhalten sich aus diesem Grund regelrecht gehemmt, was sich z.T. negativ auf die gesamte Interviewsituation ausgewirkt hat.
- Die Vercodungsarbeiten gestalteten sich sehr zeitaufwendig. Besonders das Abhören und Vercoden der Cassetten-Bänder sowie das Ausfüllen der Ergebnisblätter für die Interviewer nahmen relativ viel Zeit in Anspruch.

VII. Ergebnisse zum Interviewerverhalten

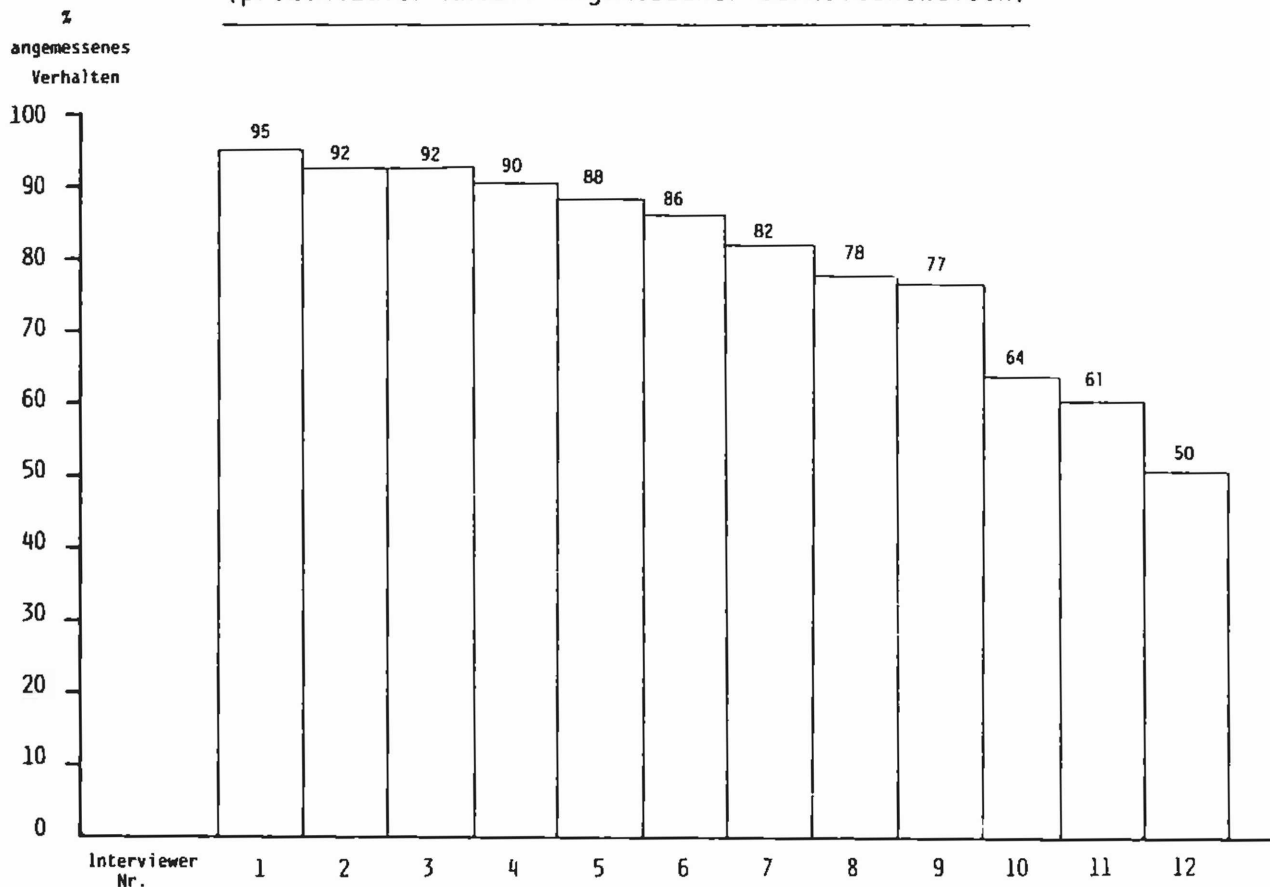
Nach der Auswertung der Interviewerverhaltensweisen aus der 1. Studie unter Anwendung der beschriebenen Technik konnte für jeden der 12 Interviewer ein Gesamtscore ermittelt werden, der den prozentualen Anteil an angemessenen Verhaltensweisen über alle von ihm realisierten Interviews ausdrückte. Ein Wert von 90 bedeutet also, daß 90% aller für den betreffenden Interviewer registrierten Verhaltensweisen als angemessen beurteilt wurden.

In der 1. Studie streuten die 'Interviewerleistungen' beträchtlich, und zwar von 95% (für den besten) bis zu 50% (für den schlechtesten Interviewer).

Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung dieser individuellen Leistungswerte.

TABELLE 1:

Individuelle Interviewerleistungen (1. Studie)
(prozentualer Anteil angemessener Verhaltensweisen)



Ein Vergleich dieser Werte zwischen den einzelnen Interviewern ist nur insofern sinnvoll, als tatsächlich nur die prozentualen Anteile an angemessenen Verhaltensweisen gegenübergestellt werden. Eine darüber hinausgehende Interpretation der Leistungswerte als Maß für die Leistungsqualität eines Interviewers erscheint problematisch, da bei der Codevergabe generell keine Abstufungen bezüglich der 'Qualität' einer Verhaltensweise vorgesehen ist. Eine Verhaltensweise kann nur als 'richtig' oder 'falsch' vercodet werden, eine Differenzierung zwischen diesen beiden Polen ist nicht möglich. Ein folgenschwerer Fehler des Interviewers (z.B. ein Filterfehler) geht mit gleichem Gewicht - nämlich mit der Maßzahl 1 - wie ein Flüchtigkeitsfehler (z.B.: Interviewer macht eine überflüssige Bemerkung) in die Berechnung des sog. Leistungswertes ein. So ist es durchaus denkbar, daß ein Interviewer, der die Angewohnheit besitzt, häufig überflüssige Bemerkungen zu machen, einen niedrigeren Wert erzielt als ein anderer Interviewer, der nur wenige, dafür aber schwerwiegendere Fehler begeht. Zu diesem Punkt sollten spätere Modifikationen des Codesystems vorgesehen werden, z.B. durch die Möglichkeit, qualitative Differenzierungen bei der Beurteilung einzelner Intervieweraktivitäten vornehmen zu können.

Für die weitere Analyse des Interviewerverhaltens stand die Klärung zweier Fragen im Vordergrund:

1. Wie verteilen sich angemessene und unangemessene Intervieweraktivitäten auf die einzelnen Bereiche?
2. Gibt es typische Fehlerverteilungen auf die einzelnen Bereiche für 'gute' und 'schlechte' Interviewer?

Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung von angemessenen und unangemessenen Intervieweraktivitäten auf die einzelnen Bereiche auf der Grundlage von 35 Interviews der ersten Studie, wobei insgesamt 1415 Aktivitäten decodiert wurden. Dies ergibt einen Durchschnittswert von 39.3 Aktivitäten pro Interviewer.

TABELLE 2:

Verteilung von angemessenen und unangemessenen Intervieweraktivitäten auf die einzelnen Bereiche (1. Studie)

	angemessene Aktivitäten	unangemessene Aktivitäten
Bereich I 'Fragestellung'	52.8%	3.6%
Bereich II 'Klärung/Nachfrage'	15.6%	9.4%
Bereich III 'Anderes Verhalten'	2.0%	11.2%
Bereich IV 'Filter'	4.8%	0.6%
	75.2%	24.8%
	100.0%	

Die Tabelle zeigt zunächst, daß von sämtlichen Intervieweraktivitäten rund 3/4 (75.2%) als angemessen und rund 1/4 (24.8%) als unangemessen beurteilt wurden. Weiterhin läßt sich der Tabelle entnehmen, daß sich die unangemessenen Verhaltensweisen stark auf die Bereiche II 'Klärung/Nachfrage' und III 'Anderes Verhalten' konzentrieren. Besonders auffallend sind die Werte im Bereich III, wo

weitaus mehr Fehler als korrektes Verhalten registriert wurde. Dies liegt jedoch vor allem daran, daß hier weitaus mehr unangemessene (12) als angemessene (2) Aktivitäten im Codeschema verzeichnet sind. Eine Aktivität, die als dem Bereich III zugehörig klassifiziert wird, besitzt damit von vornherein eine hohe Wahrscheinlichkeit, auch als unangemessen eingestuft zu werden.

Ein Vergleich der Verteilung unangemessener Verhaltensweisen zwischen der Gruppe der drei besten Interviewer und der Gruppe der drei schlechtesten Interviewer ist in der folgenden Tabelle dargestellt.

TABELLE 3:

Vergleich der Fehlerstruktur zwischen der Gruppe der drei besten und der der drei schlechtesten Interviewer anhand des durchschnittlichen Fehleranteils pro Bereich (1. Studie)

	'gute' Gruppe	'schlechteste' Gruppe
Bereich I 'Fragestellung'	0.0%	18.3%
Bereich II 'Klärung/Nachfrage'	9.3%	57.0%
Bereich III 'Anderes Verhalten'	87.0%	97.7%
Bereich IV 'Filter'	0.0%	9.3%

Es sind durchaus gruppenspezifische Fehlerverteilungen zu erkennen: Die 'gute' Interviewergruppe ist gekennzeichnet durch absolute Fehlerfreiheit in den Bereichen I und IV, eine relativ geringe Fehlerquote im Bereich II, sowie eine hohe Fehlerquote im Bereich III, die jedoch, wie bereits erwähnt, weitgehend systembedingt ist. Arbeitet der 'gute' Interviewer also in den Bereichen, in denen sog. 'scripted rules' zu befolgen sind (Bereiche I und IV), fehlerfrei, so zeigen die Interviewer der 'schlechtesten' Gruppe hier bereits unangemessene Verhaltensweisen. Am gravierendsten ist jedoch der Unterschied zwischen beiden Gruppen im Bereich II 'Klärung/Nachfrage', wo in der 'guten' Gruppe nur 9.3% der Aktivitäten unangemessen waren, in der 'schlechten' Gruppe dagegen mehr als die Hälfte, nämlich 57.0%. Diese Werte machen deutlich, daß anschließende korrigierende Schulungsmaßnahmen besonders auf die Verbesserung von Verhaltensweisen aus dem Bereich 'Klärung/Nachfrage' gerichtet sein müßten.

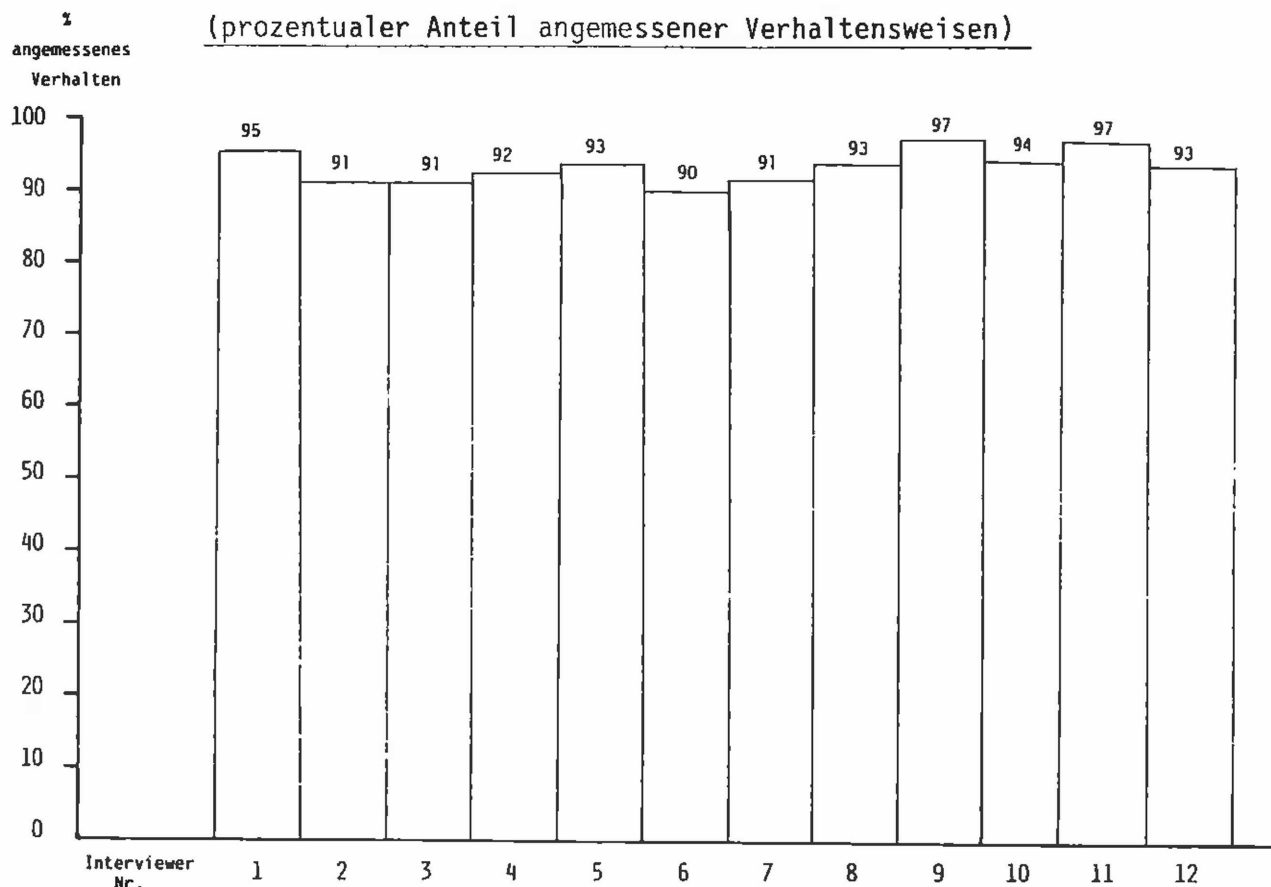
Die Ergebnisse der zweiten Studie sollten zeigen, ob und in welchem Umfang unsere gezielten Schulungsmaßnahmen zu Leistungsverbesserungen der Interviewer geführt hatten. Bereits beim ersten Abhören der Bänder für die Interviews der 2. Studie verstärkte sich bei uns der Eindruck, daß die meisten Interviewer nun, im Unterschied zur 1. Studie, bedeutend korrekter, andererseits jedoch auch viel 'mechanischer' vorgingen, viele Interviews 'trocken' und eintönig klangen. Fast alle Interviewer waren offensichtlich bemüht, von vornherein Situationen zu vermeiden, in denen Aktivitäten verlangt wurden, die potentiell die Gefahr in sich bargen, als unangemessen klassifiziert zu werden. Davon war besonders stark der Bereich 'Klärung/Nachfrage' betroffen, da hier Verhaltensweisen vom Interviewer verlangt werden, die nicht nur ein großes Maß an Flexibilität voraussetzen, sondern darüber hinaus unter dem strikten Gebot der Neutralität stehen. Zum Beispiel wurde jetzt klärendes Nachfragen auf ein gerade noch akzeptables Minimum reduziert. Das ging in in einem Fall sogar soweit, daß eindeutige Verständnisschwierigkeiten des Befragten übergangen wurden, in einem anderen Fall explizite Rückfragen des Befragten unbeantwortet blieben.

Allem Anschein nach war als Folge unserer Schulungsmaßnahmen eine übertriebene 'Fehlervermeidungstendenz' bei den Interviewern hervorgerufen worden. Ein weiterer Verdacht wurde nach Befragen der Interviewer bestätigt: Mehr als die Hälfte der Interviewer (darunter alle drei der 'schlechtesten' Gruppe aus der 1. Studie) hatte die Quotenstichprobe dazu genutzt, 'geeignete' Befragte auszusuchen und zum Teil sogar zu instruieren, alle Fragen stets in einer Art und Weise zu beantworten, welche jegliche zusätzlichen Aktivitäten, wie z.B. Klärung oder Nachfrage seitens des Interviewers überflüssig machten. Diese Verhaltensweisen der Interviewer - eine Art Mischung aus Cleverness und Unsicherheit - werfen jedoch die Frage nach möglichen Ursachen auf. Wahrscheinlich sind einerseits die übermittelten Schulungsinhalte von den Interviewern übertrieben angewandt worden, andererseits drängt sich die Vermutung auf, daß die Hauptursache in grundlegenden Verhaltensunsicherheiten zu sehen ist, die beim Interviewer in solchen Situationen akut werden, die nicht eindeutig festgelegte Verhaltensweisen erfordern. Dies scheint in ganz besonders hohem Maße im Bereich II 'Klärung/Nachfrage' der Fall zu sein. Hier sollten gezielt Schulungsmaßnahmen durchgeführt werden, mit deren Hilfe diese Verhaltensunsicherheiten abgebaut werden können. Geeignet erscheinen besonders praktische Übungen unter Anwendung des Rollenspiels.

Die Interviewerleistungswerte erreichten in der zweiten Studie - wie nach den geschilderten Manipulationen nicht anders zu erwarten war - durchweg Spitzenwerte.

TABELLE 4:

Individuelle Interviewerleistungen (2. Studie)
 (prozentualer Anteil angemessener Verhaltensweisen)



Die Tabelle zeigt deutlich, daß die Variationsbreite der individuellen Interviewerleistungen nun auf ein Minimum reduziert ist, und ohne Kenntnis der bereits erwähnten Manipulationen wäre man geneigt gewesen, die nun extrem hohen Leistungswerte der 'schlechten' Interviewer als erstaunliche Qualitätsverbesserung zu interpretieren.

Ein direkter Vergleich dieser Werte mit denen der ersten Studie (siehe Tab.1) wäre ohnehin schon allein durch die Tatsache, daß in der zweiten Studie ein strukturell ähnlicher, jedoch inhaltlich anderer Fragebogen zur Anwendung kam, problematisch gewesen und erscheint nun nach Kenntnis der vorliegenden besonderen Erhebungsbedingungen wenig sinnvoll.

Ähnliches gilt auch für die Verteilung von angemessenen und unangemessenen Intervieweraktivitäten auf die einzelnen Bereiche.

TABELLE 5:

Verteilung von angemessenen und unangemessenen Intervieweraktivitäten auf die einzelnen Bereiche (2. Studie)

		angemessen	unangemessen
Bereich I	'Fragestellung'	71.4%	2.8%
Bereich II	'Klärung/Nachfrage'	12.2%	1.1%
Bereich III	'Anderes Verhalten'	2.3%	2.8%
Bereich IV	'Filter'	6.8%	0.6%
		92.7%	7.3%
		100.0%	

Wie nicht anders zu erwarten war, zeigt der Vergleich mit den Werten der ersten Studie (siehe Tab. 2), daß die Fehlerquoten nun, besonders in den Bereichen II und III, merklich geringer geworden sind. Hier ist eine Interpretation der Werte in Richtung Qualitätsverbesserung aus den bereits erwähnten Gründen ebensowenig sinnvoll wie bei den individuellen Interviewerleistungswerten. Eine tatsächliche Qualitätsverbesserung liegt jedoch in den Bereichen I 'Fragenstellung' sowie IV 'Filter' vor, wo gegenüber der ersten Studie verbesserte Werte erzielt wurden. Hier kann man jedoch, im Gegensatz zu den Bereichen II und III, davon ausgehen, daß diese Aktivitäten sowohl fragebogen- als auch befragtenunabhängig sind.

Ganz besonders deutlich drücken sich die Verhaltensänderungen gegenüber der ersten Studie in den Werten der drei 'schlechtesten' Interviewer (Nr. 10, 11 und 12) aus, wenn man die einzelnen Bereiche betrachtet.

TABELLE 6:

Vergleich der Fehlerstruktur zwischen der Gruppe der drei besten und der der drei schlechtesten Interviewer anhand des durchschnittlichen Fehleranteils pro Bereich (2. Studie)

		'gute' Gruppe	'schlechte' Gruppe
Bereich I	'Fragestellung'	4.3%	5.3%
Bereich II	'Klärung/Nachfrage'	9.7%	10.0%
Bereich III	'Anderes Verhalten'	82.0%	24.7%
Bereich IV	'Filter'	9.3%	0.0%

Ein Vergleich mit den entsprechenden Werten der ersten Studie zeigt bei der 'schlechten' Gruppe in allen Bereichen drastische Verringerungen der Fehleranteile. Auch hier gilt, daß die Abnahme der Fehlerquote in den Bereichen II und III keinesfalls als Qualitätsverbesserung der Interviewerleistungen interpretiert werden kann, während man bei den verringerten Fehlerhäufigkeiten in den Bereichen I und IV aus den bereits erwähnten Gründen durchaus von positiven Schulungseffekten ausgehen kann.

Ein Vergleich beider Gruppen verdeutlicht die Folgen der Manipulation und des überängstlichen Fehlervermeidungsverhaltens der 'schlechten' Interviewer:

Im Bereich III 'Anderes Verhalten' erzielte die Gruppe sogar Fehlerquoten, die weit unter denen der 'guten' Gruppe liegen. Vergleicht man die vorliegenden Werte der 'guten' Gruppe mit denen der ersten Studie, dann fällt auf, daß die Fehleranteile in den Bereichen II und III relativ konstant geblieben sind und in den Bereichen I und IV sogar angestiegen sind. Dies könnte als sog. 'Lorbeereffekt' interpretiert werden: Die Kenntnis der eigenen guten Leistungen in der ersten Studie führte nun zu Nachlässigkeit und Unkonzentriertheit.

Bei einem Vergleich der 1. mit der 2. Studie bleiben neben der eingeschränkten Interpretationsmöglichkeit der rein quantitativen Interviewerleistungswerte und den Fehlerquellen noch einige Aspekte, die auf Verhaltensveränderungen als 'reine' Folge der Schulungsmaßnahmen hinweisen. Wie bereits erwähnt, finden sich diese Aspekte bei denjenigen Interviewertätigkeiten, die sowohl befragten- als auch fragebogenunabhängig sind. Dies gilt weitgehend für den Bereich 'Fragestellung', bei dem es um das Vorlesen des Fragetextes geht. Ein Vergleich der quantitativen Ergebnisse (siehe Tabelle 2 und 5) zeigt in diesem Bereich zwar keine gravierenden Veränderungen des Verhältnisses von angemessenen und unangemessenen Verhaltensweisen; dennoch konnte durch Betrachtung einzelner Codeziffern in diesem Bereich eine qualitative Verbesserung gegenüber der 1. Studie insofern festgestellt werden, als nämlich die Tendenz der Interviewer, den Fragetext geringfügig verändert vorzulesen (Codeziffer 12, zählt als angemessenes Verhalten), merklich nachließ. Stattdessen verstärkte sich die Tendenz, den Fragetext völlig korrekt vorzulesen (Codeziffer 11).

Auch innerhalb des Bereiches 'Anderes Verhalten', und zwar speziell bei der Codegruppe 60, die im wesentlichen befragten- und fragebogenunabhängige Aktivitäten beschreibt, konnten in der zweiten Studie positive Verhaltensänderungen beobachtet werden, die darin bestanden, die in der ersten Studie relativ häufig registrierten unangemessenen Aktivitäten (wie z.B. Code 63: 'Interviewer gibt persönliche Meinung oder Bewertung ab' oder Code 66: 'Interviewer formuliert Antwort des Befragten noch einmal grundlos mit anderen Worten') nun zu vermeiden. Dieser Lerneffekt trat besonders stark bei den leistungsschwächeren Interviewern auf.

Generell gibt es Hinweise dafür, daß das Lernziel, gewohnheitsmäßig angeeignete, überflüssige Aktivitäten abzubauen, vom Interviewer relativ schnell und problemlos erreicht werden kann, schneller als z.B. das Erlernen adäquater, flexibler Aktivitäten als Reaktion auf bestimmte Verhaltensweisen des Befragten.

Weiterhin gibt es Hinweise dafür, daß Regeln bzw. Aufgaben, die der Interviewer dem Fragebogen entnehmen kann (sog. scripted rules), wie z.B. Frage-
text, Antwortalternativen, Intervieweranweisungen und Filterhinweise einfacher
erlern- und anwendbar sind als diejenigen Aufgaben, die der Interviewer durch
Schulungs- und Trainingsmaßnahmen gelernt haben sollte und je nach Interview-
situation flexibel anwenden muß. In diesem Bereich sind verstärkte Schulungs-
maßnahmen erforderlich.

Neben der Anwendung im Interviewer-Schulungsbereich scheint die Interaction-
coding-Technik auch als Instrument zur Diagnose der Qualität von Fragen
geeignet zu sein. Eine Auswertung bezüglich der Häufigkeiten von Interviewer-
aktivitäten pro Frage zeigte z.B. eine auffallende Häufung dieser Aktivitäten
generell bei sog. offenen Fragen sowie bei zuvor als 'schlecht operationali-
siert' eingestuften Fragen. Weitere Untersuchungen sollten genauer klären,
welche Anwendungsmöglichkeiten sich deshalb für diese Technik besonders im
Pretestbereich bieten.

VIII. Gesamtbeurteilung und Ausblick

Für ein abschließendes Resümee sollten folgende Punkte festgehalten werden:

- Wie unsere Erfahrungen gezeigt haben, ist die Technik des
Interaction-coding implementierbar. Der Arbeitsaufwand war dabei,
besonders was das Abhören der Cassetten anbelangt, sehr zeitinten-
siv.
- Die Arbeit mit der Interaction-coding-Technik führt zwangsläufig
zu einem besseren Einblick in den Interaktionsprozeß zwischen Inter-
viewer und Befragten.
- Wie sich gezeigt hat, kann mit Hilfe der Interaction-coding-Technik
die Gesamtleistung jedes Interviewers in einer Studie weitgehend
objektiv beurteilt werden, wobei auch eine Diagnose der Intervie-
werleistung in einzelnen Verhaltensbereichen möglich ist. Dadurch
können später gezielte Schulungsmaßnahmen durchgeführt werden.
- Auch wenn man die bereits erwähnten besonderen Umstände, unter
denen die Interviews der zweiten Studie durchgeführt wurden, berück-
sichtigt, läßt sich sagen, daß sich mit Hilfe der Interaction-coding-
Technik besonders bei den leistungsschwächeren Interviewern Leistungs-
steigerungen erzielen lassen.

- Die Übereinstimmung zwischen den beiden Vercodern konnte zwar im Laufe der beiden Studien verbessert werden, ist aber immer noch als unbefriedigend anzusehen.
- Weiterführende Arbeiten mit dieser Technik erscheinen durchaus sinnvoll und erfolgversprechend. Für zukünftige Arbeiten bieten sich folgende Schwerpunkte bzw. Möglichkeiten an:
 1. Modifizierung/Präzisierung der Code-Kategorien.
Dabei muß auch das Befragtenverhalten mit einbezogen werden.
 2. Verbesserung der Inter-Coder-Reliabilität
 3. Einsatz dieser Technik in Pretests, um zu überprüfen, welche Möglichkeiten bestehen, Hinweise zur Qualität von Fragen zu erhalten.
 4. Einsatz dieser Technik bei nicht-standardisierten Interviews
 5. Einsatz dieser Technik bei Telefoninterviews.

Literatur

- BRENNER, M. Patterns of social structure in the research interview.
In: M. BRENNER (Ed.). Social method and social life. London,
1981, 115-158.
- BRENNER, M. Response-effects of 'role-restricted' characteristics of the
interviewer. In: W. DIJKSTRA & J. van der ZOUVEN (Eds.).
Response behaviour in the survey-interview. London: Academic Press,
1982, 131-165.
- CANNELL, Ch. & KAHN, R. Interviewing. In: G. LINDSEY & E. ARONSON (Eds.).
Handbook of social psychology. Cambridge: Addison-Wesley, rev.ed.
1968, 526-595.
- CANNELL, Ch., LAWSON, S. & HAUSSER, D. A technique for evaluating interviewer
performance. Survey Research Center, Institute for Social Research,
University of Michigan, 1975¹, 1977².
- CANNELL, Ch., OKSENBERG, L., CONVERSE, M. Experiments in interviewing
techiques. Field Experiments in health reporting, 1971 - 1977. Survey
Research Center, Institute of Social Research, University of Michigan,
1979.
- CANNELL, Ch., MILLER, P., OKSENBERG, L. Research on interviewing techniques.
In: S. LEINHARDT (Ed.). Sociological Methodology. San Francisco:
Jossey-Bass, 1981, 389-437.
- GORDON, R. Interviewing: strategy, techniques and tactics. Homewood: The
Dorsey Press, rev. ed. 1975.
- HYMAN, H. et al. Interviewing in social research. Chicago: University of
Chicago Press, 1954¹, 1975⁷.
- MORTON-WILLIAMS, J. A study of question failure through the use of interaction
coding. Invited Paper, 44th session of the International Statistical
Institute. Madrid, 1983.

A N H A N G

Kategoriensystem zur Beschreibung von Interviewerverhalten

Das vorliegende Kategoriensystem versucht, Interviewerverhalten in einzelnen Situationen zu beschreiben und positiv oder negativ zu bewerten. Die hierfür formulierten Verhaltensbeschreibungen sind in 9 Gruppen zusammengefaßt und jeweils mit Zahlen, sogenannten Codes, versehen. Die folgende Tabelle soll einen Überblick über die 9 Codegruppen und deren Bedeutung geben.

<u>CODEGRUPPE</u>	<u>BEDEUTUNG</u>
10	<u>Korrekte Fragestellung</u> z.B.: <ul style="list-style-type: none">- Interviewer liest Frage <u>wörtlich</u> vor oder liest höchstens mit geringfügigen Veränderungen vor, die den Bezugsrahmen nicht verfälschen.
20	<u>Nicht korrekte Fragestellung</u> z.B.: <ul style="list-style-type: none">- Interviewer verändert Teile des Fragetextes oder Antwortkategorien erheblich bzw. läßt ganze Teile weg.
30	<u>Klärung oder Nachfrage auf nicht direktive Weise</u> z.B.: <ul style="list-style-type: none">- Interviewer stellt Nachfrage in eigenen Worten, ohne den Befragten in eine bestimmte Richtung zu lenken.- Interviewer wiederholt korrekt Teile bzw. die ganze Fragestellung oder Antwort des Befragten;- stellt noch einmal den Bezugsrahmen der Frage für den Befragten korrekt dar.
40	<u>Klärung oder Nachfrage auf direktive Weise</u> z.B.: <ul style="list-style-type: none">- Interviewer stellt Nachfrage in eigenen Worten, die den Befragten in eine bestimmte Richtung lenken;- wiederholt Fragestellung bzw. Antwort des Befragten nicht korrekt.
50	<u>Sonstiges angemessenes Verhalten</u> z.B.: <ul style="list-style-type: none">- Interviewer gibt korrekte Hilfestellung ganz allgemein zur Situation.
60	<u>Sonstiges unangemessenes Verhalten</u> z.B.: <ul style="list-style-type: none">- Interviewer unterbricht Befragten,- gibt persönliche Meinung ab,- läßt Befragten zu weit abschweifen.
70	<u>Verhalten, das auf dem Band nicht hörbar ist</u> z.B.: <ul style="list-style-type: none">- Interviewer versäumt bei unzulänglicher Antwort nachzufragen,- registriert Antwort falsch oder unvollständig im Fragebogen.
80	<u>Korrektur Filtersprung</u> <ul style="list-style-type: none">- überspringt eine oder mehrere Fragen laut Filteranweisung
90	<u>Filterfehler</u> <ul style="list-style-type: none">- liest Frage, die er hätte vorlesen müssen, nicht vor- stellt wegzulassende Frage

Kategoriensystem mit Beispielen

Codegruppe 10: Korrekte Fragestellung (incl. Vorgabe der Antwortkategorien)

Code

- 11: Interviewer liest Fragetext wörtlich vor oder höchstens mit geringfügigen Veränderungen, wie z.B.: 'und', 'oder', die den Bezugsrahmen nicht verfälschen.

Beispiel

Fragetext im Fragebogen:

Liegt dieser Kurs länger als
3 Jahre zurück?

Interviewer liest vor:

Liegt dieser Kurs länger als
3 Jahre zurück?

- 12: Interviewer liest Fragetext geringfügig verändert vor, ohne Bezugsrahmen zu verändern; es werden keine Schlüsselworte hinzugefügt, weggelassen oder verändert.

Beispiel

Fragetext:

1. Sagen Sie mir bitte anhand dieser Liste, von wem dieser Kurs veranstaltet wurde.
2. Welchen der folgenden Bereiche auf dieser Liste würden Sie diesen Lehrgang oder Kurs zuordnen?

Interviewer:

Sagen Sie mir bitte anhand dieser Liste hier, von wem dieser Kurs veranstaltet wurde.

Die nächste Frage lautet:

Welchen der folgenden Bereiche auf dieser Liste würden Sie diesen Lehrgang oder Kurs zuordnen?

- 13: Interviewer liest Fragetext wörtlich und vollständig vor, obwohl Befragter frühzeitig antwortet.

Beispiel

Fragetext:

Haben Sie außer Ihrer Schul- und Berufsausbildung irgendwelche Weiterbildungskurse besucht? Wir meinen damit Fachkurse, an denen Sie entweder aus beruflichem oder aus allgemeinem Interesse teilgenommen haben.

Interviewer:

Haben Sie außer Ihrer Schul- und Berufsausbildung irgendwelche Weiterbildungskurse besucht?

Befragter spontan:

Ja, mehrere

Interviewer:

Entschuldigung, ich lese Ihnen die Frage noch vollständig vor:
Wir meinen damit Fachkurse, an denen Sie entweder aus beruflichem oder aus allgemeinem Interesse teilgenommen haben.

Codegruppe 20: Nicht korrekte Fragestellung

Code

- 21: Interviewer liest Fragetext wörtlich vor, die Antwortkategorien werden verändert.

Beispiel

Fragetext:

Wenn Sie einmal von sich ab-
sehen, für wie gut halten Sie
ganz allgemein die Absicht, ein
solches Studium neben dem Beruf
anzubieten?
Halten Sie die Absicht für sehr
gut, gut, weniger gut oder
überhaupt nicht gut?

Interviewer:

Wenn Sie einmal von sich ab-
sehen, für wie gut halten Sie
ganz allgemein die Absicht, ein
solches Studium neben dem Beruf
anzubieten?
Halten Sie die Absicht ganz
allgemein für gut oder nicht gut?

- 22: - Interviewer verändert den Fragetext erheblich; es werden
Schlüsselworte hinzugefügt, weggelassen, verändert,

Beispiel

Fragetext:

1. Wie hoch ist das Netto-
Einkommen, das Sie in diesem
Haushalt hier alle zusammen
haben?
2. Die Zahl 1 würde be-
deuten, daß der betreffende
Lebensbereich für Sie un-
wichtig ist, die Zahl 7 als
höchster Wert bedeutet, daß
der Lebensbereich sehr wichtig
für Sie ist. Mit den Zahlen da-
zwischen können Sie Ihre Ant-
worten abstufen. Vielleicht
darf ich Ihnen alle Lebens-
bereiche erst einmal vorlesen.

Interviewer:

Wie hoch ist ungefähr das Netto-
Einkommen, das Sie in diesem Haus-
halt hier alle zusammen haben?

..... 1 bedeutet unwichtig,
7 sehr wichtig.

- 23: Interviewer gibt selbst die erwartete Antwort vor; Befragter
hat noch nichts geantwortet.

Beispiel

Fragetext:

Bitte sagen Sie mir anhand der
Liste, von wem dieser Kurs
veranstaltet wurde.

Interviewer:

Der Kurs wurde also von der
Volkshochschule veranstaltet.

Code

- 31: Interviewer klärt mit eigenen Worten auf nicht direkte Weise die Antwort des Befragten. Dabei bedeutet 'nicht direktiv': die Nachfrage des Interviewers darf den Bezugsrahmen der Frage nicht einschränken oder ändern; auch der Bezugsrahmen der (möglichen) Antwort des Befragten sollte weder begrenzt noch verändert werden.

Beispiel

Interviewer:

- Können Sie mir das bitte näher erläutern?
- Fällt Ihnen noch etwas dazu ein?
- Können Sie das noch einmal wiederholen?

- 32: Interviewer wiederholt den gesamten Fragetext wörtlich.

- 34: Interviewer wiederholt oder klärt Antwort des Befragten korrekt.

Beispiel

Fragetext:

... Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Interviewer:

... Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Befragter:

Oh, finde ich ganz gut.

Interviewer:

Finden Sie das sehr gut oder gut?

- 35: Interviewer klärt oder interpretiert auf Rückfrage des Befragten den Fragetext mit eigenen Worten oder mit Hilfe des Fragetextes noch einmal korrekt.

Beispiel

Fragetext:

Wie hoch ist Ihr eigenes Netto-Einkommen, ich meine nach Abzug der Steuern und der Sozialversicherung?

Interviewer:

Wie hoch ist Ihr eigenes Netto-Einkommen, ich meine nach Abzug der Steuern und der Sozialversicherung?

Befragter:

Also das Geld, daß ich ausbezahlt bekomme?

Interviewer:

Ja, ich meine das Geld, das Sie nach Abzug der Steuern und Sozialversicherung zur Verfügung haben.

- 36: Interviewer macht angemessene lange Pausen, um Gelegenheit zum Nachdenken zu geben.

Code

- 41: Interviewer macht direkte Äußerungen, die nicht im Fragetext stehen. Dabei bedeutet direktiv: Interviewer gibt dem Befragten mögliche Antworten oder zusätzliche Frageninhalte vor, die nicht im Fragetext formuliert sind. Darüber hinaus sind auch Bemerkungen des Interviewers, wie z.B.: 'war's das?' als direktiv anzusehen.

Beispiel

Fragetext:

Von den Kursen einmal abgesehen, haben Sie in den letzten Jahren den Wunsch gehabt, noch einmal etwas Bestimmtes gründlich zu lernen?

Interviewer:

Von den Kursen einmal abgesehen, haben Sie in den letzten Jahren den Wunsch gehabt, noch einmal etwas Bestimmtes gründlich zu lernen?

Befragter:

Was meinen Sie damit?

Interviewer:

'Es kann auch etwas Persönliches sein, wie Töpfern oder Schachspielen.'

- 42: Interviewer wiederholt Frage oder Fragenteile nicht korrekt, d.h. er liest Frage bei nochmaligem Vorgeben nicht so vor, wie sie im Fragebogen steht.

Beispiel

Fragetext:

Wenn Sie einmal von sich selbst absehen, für wie gut halten Sie ganz allgemein die Absicht, ein solches Studium neben dem Beruf anzubieten? Halten Sie die Absicht ganz allgemein für sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Interviewer:

Wenn Sie einmal von sich selbst absehen, für wie gut halten Sie ganz allgemein die Absicht, ein solches Studium neben dem Beruf anzubieten? Halten Sie die Absicht ganz allgemein für sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Befragter:

'Können Sie mir das bitte noch einmal sagen?'

Interviewer:

'Für wie gut halten Sie ein solches Studium?
Sehr gut, gut, weniger gut, überhaupt nicht gut.'

- 43: Interviewer verwendet direktiven Einleitungssatz, der nicht im Fragebogen steht.

Beispiel

Fragetext:

An den Beruf, den man erlernt hat bzw. auch ausübt, also der beruflichen Arbeit kann dem einzelnen verschiedenes mehr oder weniger wichtig sein. Ich lese Ihnen jetzt einige Aspekte vor und bitte Sie, mir zu sagen, welcher Ihnen persönlich am wichtigsten erscheint im Hinblick auf berufliche Arbeit.

Interviewer:

In der nächsten Frage geht es um etwas ganz anderes, nämlich um Ihren Beruf.

An den Beruf, den man erlernt hat bzw. auch ausübt, also der beruflichen Arbeit kann dem einzelnen verschiedenes mehr oder weniger wichtig sein. Ich lese Ihnen jetzt einige Aspekte vor und bitte Sie, mir zu sagen, welcher Ihnen persönlich am wichtigsten erscheint im Hinblick auf berufliche Arbeit.

- 44: Interviewer gibt eine von der tatsächlichen Antwort des Befragten abweichende Zusammenfassung oder ordnet die Antwort eigenmächtig den vorgegebenen Antwortkategorien zu.

- Beispiel

Fragetext:

Wenn Sie nun an Ihre eigene Situation denken, was halten Sie dann von der Möglichkeit, ein Studium neben dem Beruf wahrzunehmen? Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Interviewer:

Wenn Sie nun an Ihre eigene Situation denken, was halten Sie dann von der Möglichkeit, ein Studium neben dem Beruf wahrzunehmen? Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Befragter:

'Das ist etwas für junge Leute, ich glaube, ich bin dazu schon zu alt.'

Interviewer:

'Also, Sie finden das weniger gut.'

- 45: Interviewer interpretiert/klärt Frage nicht im Sinne der ursprünglichen Fragestellung.

Beispiel

Fragetext:

Würden Sie von sich sagen, daß Sie eher religiös oder eher nicht religiös sind? Drücken Sie es bitte diesmal mit Punkten von 1 bis 10 aus. 1 wäre nicht religiös und 10 religiös, mit den Zahlen dazwischen können Sie wieder abstufen.

Interviewer:

Würden Sie von sich sagen, daß Sie eher religiös oder eher nicht religiös sind? Drücken Sie es bitte diesmal mit Punkten von 1 bis 10 aus. 1 wäre nicht religiös und 10 religiös, mit den Zahlen dazwischen können Sie wieder abstufen.

Befragter:

'Was verstehen Sie unter religiös?'

Interviewer:

Wir wollen wissen, wie stark Sie an Gott glauben.'

Cod3

- 46: Interviewer gibt während oder nach Vorlesen des Fragetextes zusätzlichen Stimulus (z.B. Erklärungen) mit eigenen Worten, der nicht zwangsweise direktiv, aber unnötig ist.

Beispiel

Fragetext:

... Halten Sie die Absicht ganz allgemein für sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Interviewer:

... Halten Sie die Absicht ganz allgemein für sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut, also ganz allgemein?

- 47: Interviewer gibt dem Befragten keine bzw. zu kurze Gelegenheit zum Nachdenken oder Formulieren und geht im Fragebogen weiter.

Codegruppe 50: Sonstiges angemessenes Verhalten beim Interview

Code

- 51 Interviewer gibt zulässige Hilfestellung ganz allgemein zur Interviewsituation (unabhängig von einzelnen Fragen), wie z.B. Formulierungen: 'Es gibt keine richtigen und falschen Antworten.'
- 58: Interviewer macht sonstige Bemerkungen bei einzelnen Fragen, die zulässig sind, z.B.: 'Soll ich die Frage noch einmal vorlesen?'

Codegruppe 60: Sonstiges unangemessenes Verhalten

Code

- 62: Interviewer unterbricht den Befragten
- 63: Interviewer gibt persönliche Meinung oder Bewertung ab, z.B. lobt Befragten, kritisiert Befragten, zeigt sich erstaunt, zeigt Mißfallen.
- 64: Falsche technische Vorgehensweise durch den Interviewer, z.B.: läßt Befragten im Fragebogen lesen, wendet Befragungshilfen nicht nach Vorschrift an, versäumt, Befragten bei falscher technischer Anwendung zu korrigieren.
- 65: Interviewer liest Interviewer-Anweisung laut vor, denkt laut.
- 66: Interviewer formuliert Antwort des Befragten noch einmal grundlos mit anderen Worten.
- 67: Interviewer läßt Befragten zu weit abschweifen.
- 68: Interviewer benutzt dem Befragten gegenüber Fachausdrücke, wie z.B.: Rating, Items, usw.

Codegruppe 70: Verhalten, das auf dem Band nicht hörbar ist

Code

- 71: Interviewer schreibt die schon vorher erhaltene Antwort auf, ohne die Frage noch zu stellen.
- 72: Interviewer versäumt, bei unzulänglicher Antwort nachzufragen oder den Sinn der Frage richtigzustellen.

Beispiel

Fragetext:

Wenn Sie nun an Ihre eigene Situation denken, was halten Sie dann von der Möglichkeit, ein Studium neben dem Beruf wahrzunehmen? Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Interviewer:

Wenn Sie nun an Ihre eigene Situation denken, was halten Sie dann von der Möglichkeit, ein Studium neben dem Beruf wahrzunehmen? Finden Sie diese Möglichkeit für sich selbst sehr gut, gut, weniger gut oder überhaupt nicht gut?

Befragter:

'Dazu habe ich im Moment wenig Zeit'.

Interviewer fragt nicht mehr nach, geht weiter im Fragebogen.

- 73: Band ist unterbrochen, Inhalte fehlen.
- 74: Interviewer registriert Antwort des Befragten sinnentstellt oder unvollständig im Fragebogen.
- 75: Interviewer registriert Antwort des Befragten unleserlich im Fragebogen.

Codegruppe 80: Korrekter Filtersprung

Code

81: Interviewer überspringt eine oder mehrere Fragen laut Filteranweisung.

Codegruppe 90: Filterfehler

Code

- 91: Interviewer liest Frage, die er hätte vorlesen müssen, nicht vor.
- 92: Interviewer stellt wegzulassende Frage.

Prozentualer Anteil von angemessenem bzw. unangemessenem Interviewerverhalten

INTERVIEWER: _____ PROJEKT: _____ DATUM: _____

ANZAHL DER INTERVIEWS: _____

	CODE	Code - Häufigkeit über alle Interviews	Code - Häufigkeit pro Interview in %			Durchschnitts- wert über alle Interviews pro Interviewer	Durchschnitts- wert über alle Interviewer	Durchschnitts- wert des bis- herigen eigenen Verhaltens in %
			1	2	3			
FRAGESTELLUNG	11							
	12							
	13							
	21							
	22							
	23							
KLÄRUNG / NACHFRAGE	31							
	32							
	34							
	35							
	36							
	41							
	42							
	43							
	44							
	45							
	46							
	47							
	51							
	58							
ANDERES VERHALTEN	62							
	63							
	64							
	65							
	66							
	67							
	68							
	71							
	72							
	73							
	74							
	75							
FILTER	81							
	91							
	92							

ZUMA-Arbeitsberichte

- 80/15 Gerhard Arminger, Willibald Nagl, Karl F. Schuessler
Methoden der Analyse zeitbezogener Daten. Vortragsskripten der ZUMA-Arbeitstagung vom 25.9.-5.10.79
- 81/07 Erika Brückner, Hans-Peter Kirschner, Rolf Porst, Peter Prüfer, Peter Schmidt
Methodenbericht zum "Nationalen Sozialen Survey 1980"
- 81/19 Manfred Küchler, Thomas P. Wilson, Don H. Zimmerman
Integration von qualitativen und quantitativen Forschungsansätzen
- 82/03 Gerhard Arminger, Horst Busse, Manfred Küchler
Verallgemeinerte Lineare Modelle in der empirischen Sozialforschung
- 82/08 Glenn R. Carroll
Dynamic analysis of discrete dependent variables: A didactic essay
- 82/09 Manfred Küchler
Zur Messung der Stabilität von Wählerpotentialen
- 82/10 Manfred Küchler
Zur Konstanz der Recallfrage
- 82/12 Rolf Porst
"ALLBUS 1982" - Systematische Variablenübersicht und erste Ansätze zu einer Kritik des Fragenprogramms
- 82/13 Peter Ph. Mohler
SAR - Simple AND Retrieval mit dem Siemens-EDT-Textmanipulationsprogramm
- 82/14 Cornelia Krauth
Vergleichsstudien zum "ALLBUS 1980"
- 82/21 Werner Hagstotz, Hans-Peter Kirschner, Rolf Porst, Peter Prüfer
Methodenbericht zum "ALLBUS 1982"
- 83/09 Bernd Wegener
Two approaches to the analysis of judgments of prestige: Interindividual differences and the general scale
- 83/10 Rolf Porst
ALLBUS-Bibliographie (2. Fassung, Stand: 30.06.83)
- 83/11 Rolf Porst
Synopsis der ALLBUS-Variablen. Die Systematik des ALLBUS-Fragenprogramms und ihre inhaltliche Ausgestaltung im ALLBUS 1980 und ALLBUS 1982
- 84/01 Manfred Küchler, Peter Ph. Mohler
Qualshop (ZUMA-Arbeitstagung zum "Datenmanagement bei qualitativen Erhebungsverfahren") - Sammlung von Arbeitspapieren und -berichten, Teil I + II)
- 84/02 Bernd Wegener
Gibt es Sozialprestige? Kontruktion und Validität der Magnitude-Prestige-Skala